National Farm Products Council | Conseil national des produits agricoles

GUIDELINES FOR COMPLAINTS

GUIDELINES FOR THE DISPOSITION OF COMPLAINTS TO THE NATIONAL FARM PRODUCTS COUNCIL MADE PURSUANT TO PARAGRAPH 7(1)(F) OF THE FARM PRODUCTS AGENCIES ACT

October 1999

Conseil national des produits agricoles | National Farm Products Council

LIGNES DIRECTRICES SUR LES PLAINTES

LIGNES DIRECTRICES SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES PRÉSENTÉES AU CONSEIL NATIONAL DES PRODUITS AGRICOLES (CNPA) EN VERTU DE L'ALINÉA 7(1)*F*) DE LA LOI SUR LES OFFICES DES PRODUITS AGRICOLES

Octobre 1999

I. PURPOSE

These guidelines govern complaints received by the Council under paragraph 7(1)(f) of the Farm Products Agencies Act ("the Act") dealing with orders or regulations, proposed orders or regulations, or other decisions of an agency, and that relate to the operations of an agency.

The Complaint Guidelines provide a framework in which complaints to the Council may be dealt with in a uniform and expeditious manner, while maintaining minimum safeguards to ensure fairness throughout the process.

These guidelines are issued pursuant to the By-Laws of the Council and replace any previously issued guidelines relating to complaints under paragraph 7(1)(f) of the Act.

II. AUTHORITY

Paragraph 7(1)(f) of the Act specifies that the Council "shall make such enquiries and take such action within its powers as it deems appropriate in relation to any complaints received by it from any person who is directly affected by the operations of an agency and that relate to the operations of the agency."

The By-Laws of the Council establish a Complaints Committee to which is delegated Council's ability to conduct oral hearings under paragraph 7(1)(f) of the Act.

I. OBJET

Les présentes lignes directrices (les Lignes directrices) régissent les plaintes concernant l'activité d'un office déposées devant le CNPA en vertu de l'alinéa 7(1)*f*) de la *Loi sur les offices des produits agricoles* (la Loi) relativement aux ordonnances, règlements, ordonnances ou règlements proposés, ou autres décisions prises par cet office.

Les Lignes directrices établissent le cadre destiné à instruire les plaintes promptement, de façon uniforme et dans le respect des dispositions minimales qui garantissent l'équité tout au long du processus.

Les Lignes directrices sont énoncées en application du règlement de régie interne du CNPA et remplacent toute ligne directrice antérieure concernant le règlement des plaintes déposées en vertu de l'alinéa 7(1)*f*) de la Loi.

II. FONDEMENT JURIDIQUE

L'alinéa 7(1)*f*) de la Loi précise que le CNPA « procède aux enquêtes et prend les mesures qu'il estime appropriées relativement aux plaintes qu'il reçoit - en ce qui a trait à l'activité d'un office - des personnes directement touchées par celle-ci ».

Le règlement de régie interne du CNPA pourvoit à l'établissement d'un Comité des plaintes, auquel le CNPA délègue son autorité de tenir des audiences orales en application de l'alinéa 7(1)*f*).

III. DEFINITIONS

In these guidelines,

"agency" means an agency created by proclamation pursuant to the Act:

"Committee" means the Complaints Committee established from time to time by By-Law of the Council to deal with specific complaints, and consisting of at least two members of Council:

"Complainant" means a person filing a complaint under paragraph 7(1)(f) of the Act:

"parties" or "party" means, as the context requires, a complainant, an agency that has filed a reply to a complaint, or a person who has filed an intervention.

"proposed orders and regulations" means those agency orders and regulations requiring the approval of Council:

"Secretary" means the official appointed by the Chairperson of the Council to act as Secretary in connection with a complaint.

III. DÉFINITIONS

Dans les Lignes directrices,

« office » désigne un office créé par proclamation conformément à la Loi; (*agency*)

« Comité » désigne un Comité des plaintes, que le CNPA peut établir au besoin en application de son règlement de régie interne pour instruire une plainte particulière et comprend au moins deux membres du CNPA; (*Committee*)

« plaignant » désigne une personne qui dépose une plainte en application de l'alinéa 7(1)*f*) de la Loi; (*Complainant*)

« partie » ou « parties » désigne, selon le contexte, un plaignant, un office qui présente une réfutation d'une plainte ou une personne qui intervient dans le débat; (*party* ou *parties*)

« ordonnances et règlements proposés » désigne les ordonnances et règlements d'un office qui nécessitent l'approbation au préalable du CNPA; (*proposed orders and regulations*)

« secrétaire » désigne le préposé auquel le président du CNPA confie la fonction de secrétaire pour l'instruction d'une plainte. (*Secretary*)

IV. GENERAL GUIDELINES

1. These guidelines are to be construed liberally to ensure the fairest, least expensive and most expeditious way of resolving complaints. To ensure the flexibility required, or to avoid any unfairness, the Council or the Committee may dispense with, or vary any of the Guidelines as it sees fit.

2. Council encourages all parties to make every effort to resolve their complaint through some means of alternative dispute resolution.

3. Council's role in facilitating a resolution of a given complaint may take many forms and is not limited to a formal complaint hearing. Council may meet with the parties to determine the best process to be used to resolve the complaint. The parameters of any facilitation process, including the time frame, will be agreed in advance by the Council and the parties to the complaint.

4. At any stage of an oral hearing or any other procedure which the Committee may decide to follow to respond to a complaint, the Committee may request that evidence be given under oath or a solemn affirmation and may also request that the person providing the evidence be subject to cross-examination. Should a party decline to comply with such a request, the Committee may choose to regard the

IV. GÉNÉRALITÉ DES LIGNES DIRECTRICES

1. Les Lignes directrices doivent être interprétées libéralement, de façon à assurer que le règlement des plaintes est le plus équitable, le moins coûteux et le plus rapide possible. Pour procurer toute la souplesse requise ou pour éviter toute iniquité, le CNPA ou le Comité peut décider de ne pas tenir compte, en tout ou en partie, des Lignes directrices.

2. Le CNPA incite toutes les parties à s'efforcer de résoudre leurs différends par des mécanismes optionnels de règlement des différends.

3. Le rôle du CNPA en facilitation du règlement d'une plainte ne se limite pas au processus d'audiences en bonne et due forme. Le CNPA peut rencontrer les parties afin de trouver le meilleur processus de résolution de la plainte. Les paramètres de tout processus de facilitation, notamment le calendrier, seront établis à l'avance par le CNPA et les parties à la plainte.

4. À toute étape d'une audience orale ou d'une autre procédure que le Comité peut décider d'entreprendre pour résoudre une plainte, le Comité peut demander que le témoignage soit déposé sous serment ou déclaration solennelle et que le déposant se soumettre à un contre-interrogatoire. Si une partie refuse de s'y soumettre, le Comité peut accorder une valeur

oral evidence as having little or no probative value.

5. A party may be represented by counsel or by an agent authorized in writing.

6. In the case of a formal hearing, parties should note that, due to the nature of the proceedings and the desirability of having members appointed to the Committee who have experience in the industry, it is not uncommon that a complainant will have had some past association with a member of the Committee. In the event a complainant considers that any member on the Committee may, for good reason, not be in a position to act impartially, that person shall forthwith disclose the reason in writing, and the Committee will decide whether or not there is good cause why a member should not participate further in the proceeding.

7. The Committee may meet by teleconference call for all purposes except for conducting oral hearings.

8. All information and documents provided to the Committee are subject to the Access to Information and Privacy Acts. Although this provides some protection against disclosure of confidential information to persons who are not present at an oral hearing, where any person providing evidence at an oral hearing considers that direct financial harm would be caused by

nulle ou faible au témoignage oral de cette partie.

5. Toute partie peut se faire représenter par un conseiller juridique ou par tout autre agent autorisé par écrit.

6. Lors d'une audience en bonne et due forme, les parties devraient tenir compte du fait que, vu la nature des activités et l'intérêt de veiller à ce que les membres du Comité possèdent de l'expérience dans l'industrie, il n'est pas rare qu'un plaignant ait fait affaire dans le passé avec un membre du Comité. Dans les cas où le plaignant a des raisons de croire qu'un membre du Comité puisse manquer d'impartialité, le plaignant déclare sans délai et par écrit ses motifs, et le Comité décide si les motifs de la demande d'exclure à ce point le membre en question sont valables.

7. Le Comité peut tenir des réunions par téléconférence pour n'importe quel motif, sauf pour le déroulement d'une audience orale.

8. La *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* s'appliquent à tout document ou renseignement présenté au Comité. Malgré une certaine protection contre la divulgation de tout renseignement confidentiel à des personnes qui ne participent pas aux audiences orales, si un témoin considère que la divulgation

disclosing information, that person may request the Committee, giving the reasons in writing, to review the information in confidence. Where the Committee is of the opinion that disclosure could likely cause direct financial harm to that person, the Committee may make such order as it considers necessary, including asking for non-disclosure undertakings, restricting attendance at that part of the hearing, or ordering an abridged version of the information be disclosed.

9. In calculating time periods under these guidelines, only business days (Monday through Friday) shall be counted. Where the time ends on a statutory holiday, the time shall be extended until the next business day.

10. All communication, filings and correspondence to the Council or the Committee regarding a complaint shall be directed to the Secretary.

V. HOW TO FILE A COMPLAINT

1. Any person directly affected by an order or regulation, proposed order or regulation, or other decision of an Agency, and that relates to the operations of the agency may file a written complaint with Council.

de renseignements peut lui causer des préjudices financiers directs, il peut exposer ses motifs par écrit au Comité et lui demander d'examiner les renseignements sans les rendre publics. Si le Comité considère que la divulgation peut léser ce témoin, il peut prendre toute ordonnance qu'il juge nécessaire, y compris la non-divulgation de l'information, le huis-clos total ou partiel pour l'élément de preuve en question ou la publication d'une version abrégée des renseignements exposés.

9. Pour le calcul des délais énoncés dans les Lignes directrices, seuls les jours ouvrables (du lundi au vendredi) sont comptés. Lorsque l'échéance tombe un jour férié, elle est reportée au jour ouvrable suivant.

10. Tout renseignement présenté, toute communication et toute correspondance destinés au CNPA ou au Comité, concernant une plainte, sont adressés au secrétaire.

V. MODALITÉS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

1. Toute personne directement lésée par une ordonnance, un règlement, une ordonnance ou un règlement proposé, ou une décision d'un office, concernant les activités d'un office, peut déposer par écrit une plainte auprès du CNPA.

2. If a complainant files a written complaint with the Council, it must provide a copy of its written complaint to the Agency and advise the Council, in writing, that it has done so.

3.(1) Subject to subsection (2), the complaint must be filed within 15 working days from the time the decision of the agency, came, or might reasonably have come to the attention of the person filing the complaint.

3.(2) Due to the unique nature of the national chicken quota allocation system, complaints related to a proposed quota order or regulation by Chicken Farmers of Canada, must be filed within 5 working days from the time the quota decision and rationale for it came, or might reasonably have come to the attention of the person filing the complaint.

4. The written complaint must set out:

(a) the decision of the agency being complained against;
(b) how the person is directly affected by the decision;
(c) the grounds for the complaint; and
(d) the relief being sought.

2. Si un plaignant dépose une plainte écrite devant le CNPA, il doit faire parvenir une copie écrite de sa plainte à l'office concerné et en aviser le CNPA par écrit.

3.(1) Sous réserve du paragraphe (2), la plainte doit être déposée dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la date à laquelle la décision d'un office a été portée ou aurait raisonnablement pu être portée à l'attention du plaignant.

3.(2) Vu la nature particulière du régime national de contingentement du poulet, toute plainte concernant un règlement ou une ordonnance proposé par les Producteurs de poulet du Canada doit être déposée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date à laquelle la décision de contingentement et le motif à l'appui ont été portés ou aurait raisonnablement pu être portés à l'attention du plaignant.

4. La plainte écrite doit énoncer :

a) la décision de l'office visée par la plainte;
b) le préjudice direct que subira le plaignant suite à cette décision;
c) les motifs de la plainte;
d) le redressement demandé.

VI. WHAT HAPPENS NEXT AFTER A COMPLAINT IS FILED

1. Within 5 working days of receipt of a complaint, the Council will review the complaint, make inquiries, determine what action within its powers it deems appropriate, and so notify the complainant. When circumstances make this impossible, Council will communicate this to the parties.

2. If Council decides to hold an oral hearing, it will also, within the same 5 working days, establish the Committee, and will notify the complainant and the Agency, which members of the Council will constitute the Committee.

3. If Council considers that the complainant is not directly affected by the Agency order or regulation, proposed order or regulation, or other decision; that the matter is beyond the jurisdiction of Council; the complainant is late in filing, or the complaint is trivial, frivolous, vexatious or otherwise not substantive; Council may, after discussing the circumstances with the complainant, dismiss the complaint.

VI. L'ÉTAPE SUIVANT LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

1. Dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, le CNPA examine la plainte, se renseigne, détermine quelle mesure prévue dans la Loi lui semble appropriée et en avise le plaignant. Lorsque les circonstances rendent impossible ce processus, le CNPA en informe les parties.

2. Si le CNPA décide de tenir une audience orale, il utilise cette même période de cinq (5) jours ouvrables pour former le Comité et aviser le plaignant et l'office du nom des membres du CNPA assignés au Comité.

3. Si le CNPA considère que le plaignant n'est pas directement lésé par l'ordonnance, le règlement, l'ordonnance ou le règlement proposé, ou toute autre décision; que l'affaire n'est pas de la compétence du CNPA; que le plaignant a déposé la plainte trop tard; ou que la plainte est frivole, vexatoire ou autrement immatérielle, le CNPA peut, après avoir discuté de la situation avec le plaignant, rejeter la plainte.

VII. ORAL HEARING

1. Within 5 working days of being established, the Committee will:

   (a) establish a schedule for the hearing, setting out the date, time and place for the oral hearing, as well as the date on which the written submission is due from the complainant, the date on which the response is due from the agency and the date on which interested parties may file interventions;

   (b) notify the complainant, the agency and interested parties of the schedule established for the oral hearing, including a date for a pre-hearing teleconference to discuss procedural matters.

2. Written submissions shall set out, in a precise way, the decision complained against, how the complainant is affected by that decision, the grounds for the complaint and the relief sought from the Council.

3. The order of appearance at an oral hearing will be the complainant, the agency, and then any intervenors in order of receipt of the filing of their interventions, followed by a reply and summary by the complainant and the agency.

VII. AUDIENCE ORALE

1. Dans les cinq (5) jours ouvrables de sa formation, le Comité :

   a) établit un calendrier indiquant la date, l'heure et le lieu de l'audience orale, ainsi que les dates auxquelles doivent être déposés le mémoire écrit du plaignant, la réponse de l'office et les interventions de tierces parties intéressées;

   b) avise le plaignant, l'office et les parties intéressées du calendrier établi pour l'audience orale, y compris la date d'une téléconférence préalable à l'audience pour discuter des questions de procédures.

2. Les mémoires écrits doivent préciser la décision qui fait l'objet de la plainte, le préjudice que subira le plaignant suite à la décision, les motifs de la plainte et le redressement demandé au CNPA.

3. L'ordre de comparution à une audience orale est : le plaignant, l'office, les autres intervenants (selon la date de réception de leur avis d'intervention), le plaignant (réfutation et récapitulation) et l'office (réfutation et récapitulation).

4. The Committee, at the start of an oral hearing, will discuss the procedure for the hearing with the parties, and where possible, obtain the consent of the parties to the procedure to be followed

5. The Committee may allow a person who has not submitted written material to it prior to the hearing to make representations on such conditions as the Committee sees fit.

VIII. WHAT HAPPENS AFTER THE ORAL HEARING

1. Following an oral hearing, the Committee will deliberate and present its written findings to Council as soon as possible.

2. A report of Council's findings and recommendations will be published and distributed to all parties.

4. Au début d'une audience orale, le Comité discute du déroulement des procédures avec les parties et, dans la mesure du possible, obtient leur consentement en la matière.

5. Le Comité peut permettre l'intervention d'une personne qui n'a pas présenté de mémoire avant l'audience, selon les conditions qu'il juge appropriées.

VIII. L'ÉTAPE SUIVANT UNE AUDIENCE ORALE

1. Après une audience orale, le Comité délibère et présente par écrit ses constatations au CNPA dans les plus brefs délais.

2. Le CNPA prépare un rapport comprenant ses constatations et ses recommandations, qu'il publie et diffuse à toutes les parties.